

NO. DAFTAR FPEB:0095/UN40.F7.S1/PK.05.01/2021

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KEPUASAN  
KERJA KARYAWAN DI DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN  
KOTA BEKASI**

**SKRIPSI**

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada  
Prorgam Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis,  
Universitas Pendidikan Indonesia



Oleh:

**Salma Faza Afina**

**1704936**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN  
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2021**

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KEPUASAN  
KERJA KARYAWAN DI DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN  
KOTA BEKASI**

Oleh:

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Pendidikan  
pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Salma Faza Afina  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Oktober 2021

Hak Cipta dilindungi undang-undang.  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak,  
difoto kopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**SALMA FAZA AFINA**

**1704936**

## **PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KOTA BEKASI**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Bandung, 14 Oktober 2021

Pembimbing



Drs. H. Alit Sarino, M.Si

NIP. 195612111988031001

Mengetahui,

Ketua Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Sambas Ali Muhidin, S.Pd., M.Si

NIP. 197406272001121001

## ABSTRAK

### PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KOTA BEKASI

Oleh:

**Salma Faza Afina**

**1704936**

Skripsi ini dibimbing oleh:

**Drs. H. Alit Sarino, M.Si.**

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan (DISPARBUD) Kota Bekasi adalah instansi yang bertugas melaksanakan urusan pemerintahan Kota Bekasi dalam bidang budaya dan pariwisata berdasarkan asas otonomi daerahnya. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah masih rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas komunikasi internal, tingkat kepuasan kerja karyawan, dan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh komunikasi internal terhadap kepuasan kerja.

Metode penelitian yang digunakan adalah *Explanatory Survey*, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dikumpulkan dari responden dengan ukuran sampel berjumlah 36 orang karyawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bekasi. Dengan demikian, kepuasan kerja karyawan dapat ditingkatkan melalui komunikasi internal.

**Kata Kunci:** Komunikasi Internal, Kepuasan Kerja Karyawan

**ABSTRACT**  
**THE INFLUENCE OF INTERNAL COMMUNICATION TO EMPLOYEE JOB  
SATISFACTION AT DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KOTA BEKASI**

Oleh:

**Salma Faza Afina**

**1704936**

Skripsi ini dibimbing oleh:

**Drs. H. Alit Sarino, M.Si.**

*Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bekasi is an agency in charge of carrying out the government affairs of the City of Bekasi in the field of culture and tourism based on the principle of regional autonomy. The problem studied in this research is the low level of employee job satisfaction. The purpose of this research is to determine the effectiveness of internal communication, the level of employee job satisfaction, and to determine whether there is an influence of internal communication on employee job satisfaction.*

*The research uses an Explanatory Method, with the data collection technique using questionnaires collected from respondents with a sample size of 36 employees.*

*The results showed that internal communication has a significant influence on employee job satisfaction at Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bekasi. Thus, employee job satisfaction can be improved through internal communication.*

**Keywords:** *Internal Communication, Employee Job Satisfaction*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
BERITA ACARA .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Kegunaan Penelitian .....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Komunikasi Internal .....	11
2.1.2 Kepuasan Kerja Karyawan .....	28
2.1.3 Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan .....	42
2.2 Penelitian Terdahulu .....	43
2.3 Kerangka Berpikir .....	46
2.4 Hipotesis .....	50
BAB III METODE DAN DESAIN PENELITIAN.....	51
3.1 Objek Penelitian.....	51
3.2 Metode Penelitian .....	51
3.3 Desain Penelitian .....	52
3.3.1 Operasional Variabel.....	52
3.3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	55
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	55
3.3.4 Pengujian Instrumen Penelitian.....	58
3.3.5 Pengujian Persyaratan Analisis Data .....	64
3.3.6 Teknik Analisis Data.....	65
3.3.7 Pengujian Hipotesis .....	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	74
4.1 Hasil Penelitian.....	74
4.1.1 Deskripsi Variabel Penelitian .....	74
4.1.2 Pengujian Persyaratan Analisis Data .....	81
4.1.3 Pengujian Hipotesis Penelitian .....	82

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	84
4.2.1 Analisis Efektivitas Komunikasi Internal di DISPARBUD Kota Bekasi .....	84
4.2.2 Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan di DISPARBUD Kota Bekasi .....	86
4.2.3 Analisis Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	90
5.1 Kesimpulan .....	90
5.2 Saran .....	90
DAFTAR PUSTAKA .....	92
LAMPIRAN ADMINISTRATIF.....	97
LAMPIRAN INSTRUMEN PENELITIAN .....	100

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Abdurahman, Maman; Muhidin, Sambas Ali dan Somantri, Ating. (2017). *Dasar-dasar Metode Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Darmawan, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT Remaja Rosda Karya.
- Effendy, Onong Uchjana. (2017). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Galiem, Leila Mona & Kurnia, Eddy. (2019). *Komunikasi Korporat: Konteks Teoritis dan Praktis*. Jakarta: Kencana.
- Indrasari, Meithiana. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka.
- Larasati, Sri. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Pace, R. Wayne & Faules, Don F. (2013). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Parnawi, Afi. (2020). *Optimalisasi Kepuasan Kerja Tenaga Kependidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Robbins, Stephen P. (2017). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- S.P, Hasibuan Malayu. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Eddy. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Silviani, Irene. (2020). *Komunikasi Organisasi*. Surabaya: PT. Scopindo Media Pustaka.
- Silviani, Irene. (2020). *Public Relations Sebagai Solusi Komunikasi Krisis*. Surabaya: PT. Scopindo Media Pustaka.
- Suryadi, Edi. (2018). *Strategi Komunikasi Sebuah Analisis Teori dan Praktis di Era Global*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Suryadi, Edi; Darmawan, Deni; Mulyadi, Ajang. (2019). *Metode Penelitian Komunikasi Dengan Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Suwatno. (2019). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suwatno. (2018). *Komunikasi Organisasi Kontemporer*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Suwatno & Priansa, Donni Juni. (2018). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suwatno. (2018). *Pengantar Public Relations Kontemporer*. Bandung: Rosda Karya.



- Suwatno; Rino; Yuniarsih, Tjutju (2020). *Perilaku Organisasi Memahami Perilaku Kewargaan Organisasional untuk Kinerja Unggul*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Trihastuti, Aselina Endang. (2019). *Komunikasi Internal Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Utomo, Joko. (2013). *Role Stressor; Kepuasan Kerja dan Kinerja Pemimpin*. Yogyakarta: Pandiva.
- Wijaya, Candra. (2017). *Perilaku Organisasi*. Medan: LPPPI.
- Zainal, Veithzal Rivai. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

## **JURNAL**

- Adnan, Ahmad Zaelani., Ahmad, Eeng., Fattah, Nanang., Yuniarsih, Tjutju., Disman., Senen, Syamsul Hadi., ... Suwatno. (2020). Organizational Communication Strategy in Shaping The Leadership Characters of The Leaders in OIL and Gas Academy (AKAMIGAS) Indramayu. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting*, 1(5), 761-765.
- Agustini, Nur Annisa., & Purnaningsih, Ninuk. (2018). Pengaruh Komunikasi Internal Dalam Membangun Budaya Organisasi. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 16(1), 92.
- Astusi, I Gusti Agung Mas Yuni., & Bagia, I Wayan. (2016). Pengaruh Komunikasi Internal dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *e-journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen*, 4, 1-7.
- Aufar, Erda., Adman., & Suwatno. (2016). Pengaruh *Knowledge Management* Terhadap Kompetensi Manajerial Para Pengusaha Industri Kecil di Kabupaten Cirebon. *Manajerial*, 15(1), 58-69.
- Auliani, R., & Wulanyani, N.M.S. (2017). Faktor-Faktor Kepuasan Kerja pada Karyawan Perusahaan Perjalanan Wisata di Denpasar Rizka Auliani. *Jurnal Psikologi*, 4(2), 426-434.
- Hasugian, Martha. (2017). Upaya Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam. *eJournal Ilmu Komunikasi*, 5(4), 13-25.
- Hendri., & Setiawan, Roy. (2017) Pengaruh Motivasi Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Samudra Bahari Utama. *Jurnal Agora*, 5(1), 1-8.
- Hermawan, A.A Didi., & Suwandana, I Gusti Made. (2019). Peran Kepuasan Kerja Memediasi Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen*, 8(7), 4475-4479.

- Ilahi, Kurnia Dede., Mukzam, Mochamad Djudi., & Prasetya, Arik. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasional (Studi pada Karyawan Pt.Pln (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 44(1), 31-39.
- Lestari, Gita., & Kasmirudin. (2017). Pengaruh Komunikasi Internal Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Industri Media PT. Riau Media Televisi (Rtv) Pekanbaru. *JOM FISIP*, 4(2), 2.
- Munthe, Kristina., & Tiorida, Ermina. (2017). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 3(1), 88.
- Neonisa, Didier. (2011). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan Kerja Dalam Sebuah Organisasi. *Jurnal Humaniora*, 2(1), 780.
- Novita., Sunuharjo, Bambang Swasto., & Ruhana, Ika. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan, Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 34(1), 38-46.
- Nurdiansyah, J. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan moeslin chicken di Mendungan Kartasura. 1-24.
- Putranto, Danang Indra. (2012). Pengaruh Komunikasi Internal, Kompensasi Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Kimia Farma Plant Semarang. *Diponegoro Journal Of Social And Politic*, 1-9.
- Rostini, L. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Mutu Kepala Sekolah Terhadap Komitmen Kerja Guru di SMK Negeri 11 Bandung. <http://respository.upi.edu>
- Safri, Hendra. (2017). Manajemen dan Organisasi Dalam Pandangan Islam. *Journal of Islamic Education Management*, 2(2), 153-166.
- Selanno, Hendri. (2014). Faktor Internal yang Mempengaruhi Perilaku Organisasi. *Populis*. 8(2), 45-56.
- Sugandi, Dede. (2018). Pengaruh Dimensi-Dimensi Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention (Studi Pada Kap di Bandung). *Jurnal Indonesia Membangun*, 17(3), 68-70.
- Sukirno., & Nafiudin. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Keinginan Berpindah Yang Dimoderasi Komitmen Organisasi Karyawan Danamon Simpan Pinjam (Dsp) Solusi Modal Cluster Bandung 2 Jawa Barat. *Jurnal Sains Manajemen*, 3(1), 69-94.
- Sukriani, Mena., & Kasmiruddin. (2015). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada Pt. Duta Palma Nusantara Sei. Kuko, Benai. *JOM FISIP*, 2(1), 4.

- Susanto, Andri. (2014). Pengaruh Kompensasi dan Kondisi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sentra Karya Cahaya Raya di Pekanbaru, *Jom Fekon*, 1(2), 1-17.
- Suwatno., & Amalia, Aisyah. (2019). Komunikasi interpersonal guru sebagai determinan efektivitas pembelajaran siswa kelas x administrasi perkantoran di sekolah menengah kejuruan. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 4(1), 8-16.
- Suwatno., & Kordiman, Asep. (2018). Motivasi dan Kepuasan Kerja sebagai Determinan Kinerja Guru Tidak Tetap. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 3(1), 44-53.
- Suwatno., Yulianti, Sinta., & Ahmad, Eeng. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Komunikasi Internal Terhadap *Employee Engagement*. *Jurnal Ilmu Manajemen & Bisnis*. 9(1), 8-15.
- Tandi, Tri Eunike., & Nur, Imran Syafei M. (2016). Pengaruh Beban Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Bandar Udara Kelas 1 Utama Sentani Di Kabupaten Jayapura. *Jurnal Future*, 172-186.
- Y, Syahrudin. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Bank Muamalat Cabang Samarinda. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 13(1), 59-72.
- Yossa, Sevvy., & Zunaidah. (2013). Analisis Pengaruh Kemampuan Karyawan, Pembagian Tugas, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PELABUHAN INDONESIAII (PERSERO) CABANG PALEMBANG. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 11(4), 264.

## **KARYA ILMIAH**

- Amar, Abu. 2018. *Pengaruh Komunikasi Internal Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan TVRI Jawa Timur*. Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Mariati. 2015. *Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Dprd Kabupaten Sinjai*. Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Universitas Islam Neger Alaudiin Makassar.
- Tamba, Rismak. 2016. *Pengaruh Komunikasi Internal dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Kehutanan Kabupaten Bulungan Propinsi Kalimantan Utara*. Program Pascasarjana. Universitas Terbuka.

## **WEBSITE/INTERNET**

Budi Kho, Teori Harapan Vroom (Vroom's Expectancy Theory), diakses dari <https://ilmumanajemenindustri.com/teori-harapan-vroom-vrooms-expectancy-theory-teori-motivasi/>

Mayang Lestari, Komunikasi Internal dalam Organisasi, diakses dari <https://tambahpinter.com/komunikasi-internal-dalam-organisasi/>